

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas gambaran umum aplikasi *My TelU Mobile*, latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dilihat dari aspek akademis dan praktis, serta sistematika penelitian tugas akhir.

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

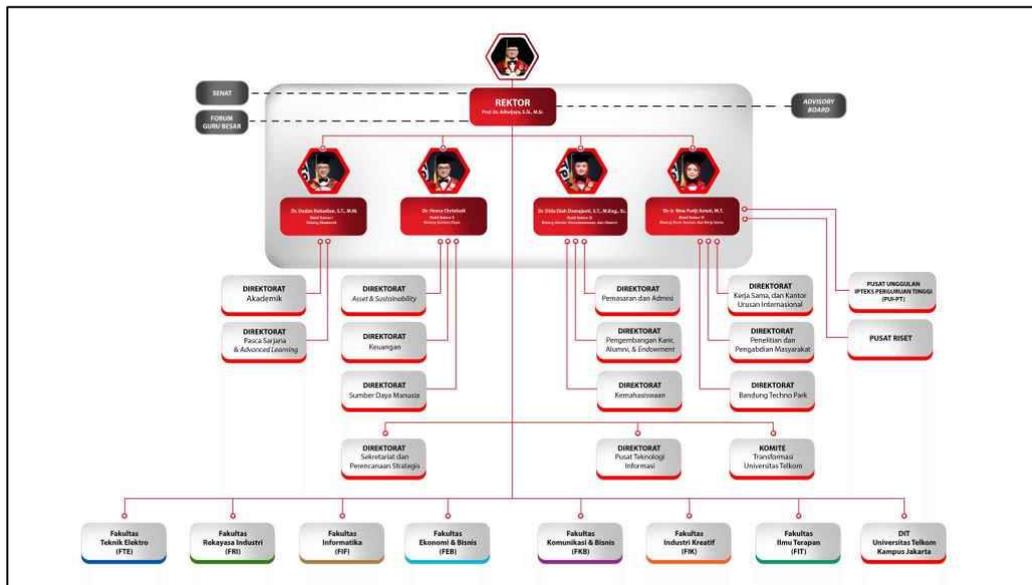
1.1.1 Universitas Telkom

Universitas Telkom menjadi salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Indonesia. Diresmikan pada tanggal 14 Agustus 2013 melalui surat keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud No: 309/E/0/2013. Universitas Telkom merupakan perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom dan bersumber dari penggabungan empat perguruan tinggi swasta yakni Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom (Poltek Telkom), dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom). Sebelum terbentuk menjadi empat institusi, tiga diantaranya memiliki sejarah panjang seperti IT Telkom yang dahulu adalah Sekolah Tinggi Teknologi Telkom (STT Telkom), IM Telkom bermula dari Sekolah Tinggi Manajemen Telkom (STMB) dan MBA Bandung, dan STISI Telkom yang diawali dengan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia (Telkom University, 2024).

Universitas Telkom memiliki beberapa keunggulan dibandingkan kampus PTS lainnya seperti menjadi PTS pertama yang terakreditasi unggul, berpredikat PTS nomor satu oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia pada tahun 2019 dan 2020. Peringkat pertama juga diperoleh Universitas Telkom dari Kementerian Riset dan Inovasi Nasional (Ristek/BRIN) dimana Universitas Telkom masuk pada klaster mandiri dengan poin tertinggi untuk kinerja penelitian Kemenristek. Selain itu meraih penghargaan di bidang inovasi Widyapadhi pada 2018 dan 2019 serta manajemen inovasi pada 2020.

Melalui penghargaan Widyapadhi, Universitas Telkom menjadi satu-satunya kampus yang menerimanya dan dapat dianggap bergengsi karena prestasinya dalam membangun sistem inovasi melalui penguatan kebijakan, kelembagaan, sumber daya, dan jaringan inovasi untuk menghasilkan produk inovasi. Bukti terakhir terhadap kualitas Universitas Telkom adalah berhasil meraih sertifikasi ISO 21001:2018 pada 20 Mei 2021 dari British Standards Institution (BSI) dan meraih bintang lima dari penilaian Quacquarelli Symonds (QS) pada 2020 (Telkom University, 2024).

1.1.2 Struktur Organisasi Universitas Telkom



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Telkom University

Sumber: Telkom University, 2024

1.1.3 Profil Direktorat Pusat Teknologi Informasi Universitas Telkom (PUTI)

Telkom University berdiri atas penggabungan 4 perguruan tinggi di bawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yakni Institut Teknologi Telkom, Institut Manajemen Telkom, Sekolah Tinggi Ilmu Seni dan Desain Telkom dan Politeknik Telkom. Paska penggabungan Telkom University pada tahun 2013,

sistem informasi yang telah dimiliki 4 lembaga sebelumnya digabungkan, baik teknologi maupun sumber daya manusianya (Puti, 2024).

Saat pertama didirikan layanan teknologi informasi teknologi informasi Telkom University berada di bawah naungan Wakil Rektor 1 Bidang Akademik dan diberi nama Direktorat Sistem Informasi (SISFO) yang memiliki 3 fungsi layanan utama yang berfokus pada operasional dan dibagi pada 3 unit kerja yakni Unit Infrastruktur dan Konten (INTEN), unit Layanan Operasional Sistem Informasi (LOPSI) dan unit Riset dan Pengembangan Sistem Informasi (RISBANGSI). Unit INTEN bertugas memberikan layanan infrastruktur teknologi informasi, layanan interkoneksi (intranet dan internet) dan manajemen konten. Unit LOPSI bertugas pada layanan data dan sistem informasi (aplikasi sistem informasi akademik, non-akademik maupun pendukung). Unit RISBANGSI berfokus pada pengembangan komputasi aplikasi sistem informasi akademik, non-akademik maupun pendukung guna sebagai *strategic tools* untuk berjalannya proses bisnis di Telkom University (Puti, 2024).

Sistem informasi merupakan pusat keberhasilan institusi dalam melaksanakan kegiatan operasional rutin serta sebagai daya saing dengan institusi lain. Segala macam aktivitas perlu didukung dengan data dan informasi yang akurat, serta aplikasi dan sistem informasi yang responsif, mudah dan dapat dipertanggungjawabkan. Telkom University memiliki data *center* sendiri untuk menyimpan seluruh data digital yang dikembangkan sendiri maupun dimiliki atas pembelian/penggunaan lisensi pihak ke tiga (Puti, 2024).

Lokasi kerja Direktorat SISFO ditempatkan di Gedung D lantai 2, yang pada tahun 2015 berubah nama menjadi Gedung Panambulai. Didalam data *center* tertanam aplikasi buatan sendiri (sebelumnya telah digunakan oleh kampus IT Telkom), menggunakan *framework* buatan sendiri juga yang diberi nama *iGracias*. Diambil dari bahasa sepanyol “gracias” yang memiliki arti terima kasih, maksudnya adalah terima kasih kepada sivitas akademik karena telah mempergunakan, memberi masukan, sehingga dibuatlah aplikasi tersebut. *iGracias* sendiri memiliki akronim dari *Integrated Academic Information System*. Direktorat SISFO dan pemilik proses bisnis masing-masing unit, bertanggung

jawab terhadap ketersediaan serta keandalan akses *iGracias* dan operasional alur kerja aplikasi didalamnya (Puti, 2024).

Seiring dengan tumbuhnya Universitas Telkom, semakin kompleks bisnis proses yang ada didalamnya, baik untuk kegiatan akademik maupun kegiatan penunjang lainnya. Juga semakin meningkatnya penggunaan teknologi informasi di lingkungan kampus, karena bertambahnya mahasiswa dan pegawai. Maka diperlukan penyesuaian layanan yang diberikan. Tahun 2018 terdapat perubahan struktur organisasi, Direktorat SISFO berada dibawah Wakil Rektor 2 Bidang Sumber Daya. Perubahan komando ini untuk meluaskan layanan ataupun pengembangan SISFO agar tidak hanya fokus pada akademik, namun mencakup semua bisnis proses pendukung di Universitas Telkom (Puti, 2024).

Pada tahun 2019, terdapat perubahan nama direktorat menjadi Direktorat Pusat Teknologi Informasi disingkat PuTI. Tetap memiliki 3 unit kerja dibawahnya dan ada perubahan nama juga. Bagian Pengembangan Teknologi Informasi (DevTI), Bagian Infrastruktur Teknologi Informasi (IsTI), dan Bagian Riset & Layanan Teknologi Informasi (RiYanTI). DevTI berfokus pada pengembangan aplikasi pendukung bisnis proses. IsTI berfokus pada pengembangan, perawatan dan perbaikan dalam infrastruktur Teknologi Informasi. RiYanTI berfokus pada pengembangan ilmu pengetahuan dan seni berbasis teknologi informasi dimana merek "iGracias" menjadi *enabler*, mendukung proses bisnis dalam kegiatan akademik maupun non-akademik.

Dengan adanya perubahan nama tersebut, didalamnya juga ada perubahan orientasi layanan, yang sebelumnya fokus terhadap operasinal agar berjalan dengan baik, berubah menjadi fokus terhadap pelanggan. Dengan beralihnya fokus terhadap pelanggan, diharapkan PuTI dapat memberikan solusi-solusi yang lebih memahami/menyesuaikan kebutuhan sivitas akademik Universitas Telkom terkait penggunaan teknologi informasi di area kampus (Puti, 2024).

Memasuki tahun 2021 seiring dengan mengikuti arah kebijakan renstra Telkom University, dilakukan perubahan struktur organisasi. Direktorat PuTI berpindah dari dibawah Bidang 2 Sumber Daya ke langsung dibawah Rektor, hal

ini dimaksudkan agar pergerakan PuTI semakin luas lagi untuk melayani kebutuhan TI di Telkom University (Puti, 2024).

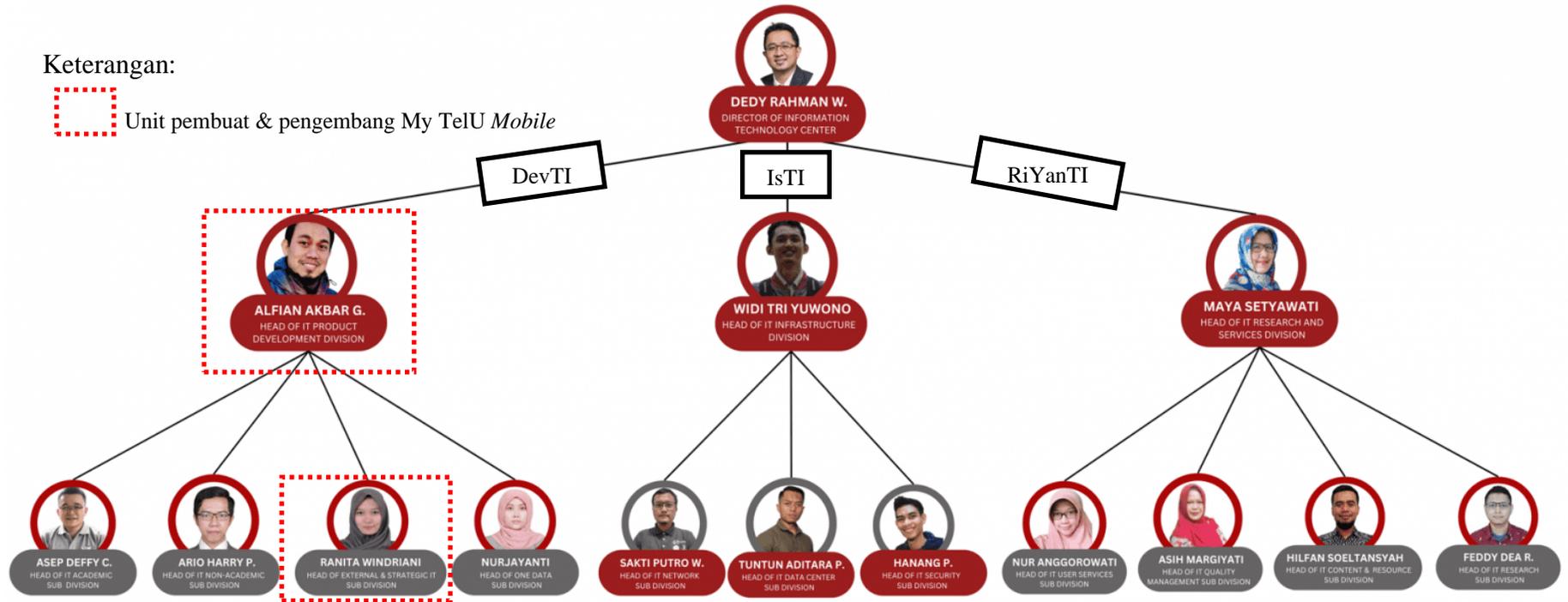
1.1.4 Visi dan Misi

Visi Direktorat PuTI yakni menjadi penyelenggara layanan teknologi informasi dengan ekosistem yang handal untuk mendukung tercapainya Universitas Telkom sebagai *Research and Entrepreneurial* pada tahun 2023 (Puti,2024).

Misi Direktorat PuTI yakni:

1. Menyediakan sarana dan prasarana layanan teknologi informasi dengan keberfungsiaan layanan yang handal bagi seluruh civitas akademik Universitas Telkom.
2. Membangun dan mengelola layanan sistem informasi terintegrasi yang dibangun sebagai nilai tambah dan kompetensi unggulan Universitas Telkom.

1.1.5 Struktur Organisasi Direktorat



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Direktorat Pusat Teknologi Informasi Telkom University

Sumber: Data Internal Direktorat Pusat Teknologi Informasi, 2024

1.1.6 Profil Aplikasi My TelU Mobile

Aplikasi My TelU *Mobile* merupakan aplikasi pendukung sistem pembelajaran yang dirilis oleh Direktorat Pusat Teknologi Informasi pada 25 Mei 2021. Aplikasi ini berbasis *mobile* dan dapat diunduh pada *Play store* dan *App Store*. Aplikasi yang dibangun di lingkungan kampus Telkom University ini memiliki konsep aplikasi dalam aplikasi (*super app*) dimana fokus aplikasi tersebut untuk mewadahi seluruh hasil karya dari civitas akademik di lingkungan Telkom University. Aplikasi ini dapat digunakan oleh dosen, pegawai, alumni maupun orang tua namun untuk saat ini pemfokusan penggunaannya ada pada mahasiswa, dosen dan pegawai. Aplikasi My TelU *Mobile* dibuat generik sehingga di dalamnya bisa ada beberapa menu yang dimaksudkan untuk menampung beberapa aplikasi dalam satu aplikasi (Playstore, 2024).



Gambar 1.3 Logo Aplikasi My TelU *Mobile*

Sumber: Play Store, 2024

Pengembangan My TelU *Mobile* dimulai dari tahun 2018. Dirilis dari Unit Kegiatan Mahasiswa Aksara Telkom University (2023) aplikasi My TelU *Mobile* mulai dikembangkan di era Bapak Dadang Setiawan sebagai Direktur Pusat Teknologi Informasi dengan mengembangkan produk prototipe yang diberi nama

SITU Framework. Pada awal tahun 2020, Prof. Dr. Adiwjaya selaku Rektor Telkom University merasa bahwa diperlukannya *mobile apps* yang dapat memenuhi kebutuhan civitas akademik. Pada awal tahun 2021, SITU Framework diubah nama menjadi My Tel-U *Core* dan pada 25 Mei 2021 aplikasi My Tel-U resmi dirilis.

Telkom University sudah memiliki beberapa platform aplikasi pembelajaran seperti *e-learning* yang menggunakan layanan *Learning Management System* (LMS) dan aplikasi My TelU *Mobile* dihadirkan untuk meningkatkan kualitas sistem pembelajaran di Telkom University. Aplikasi My TelU *Mobile* memiliki beberapa fitur yang dapat digunakan oleh mahasiswa, dosen, dan pegawai. Berikut fitur yang dapat dimanfaatkan mahasiswa pada aplikasi My TelU *Mobile*:

Tabel 1.1 Klasifikasi pada Fitur Aplikasi My TelU *Mobile* Akun Mahasiswa

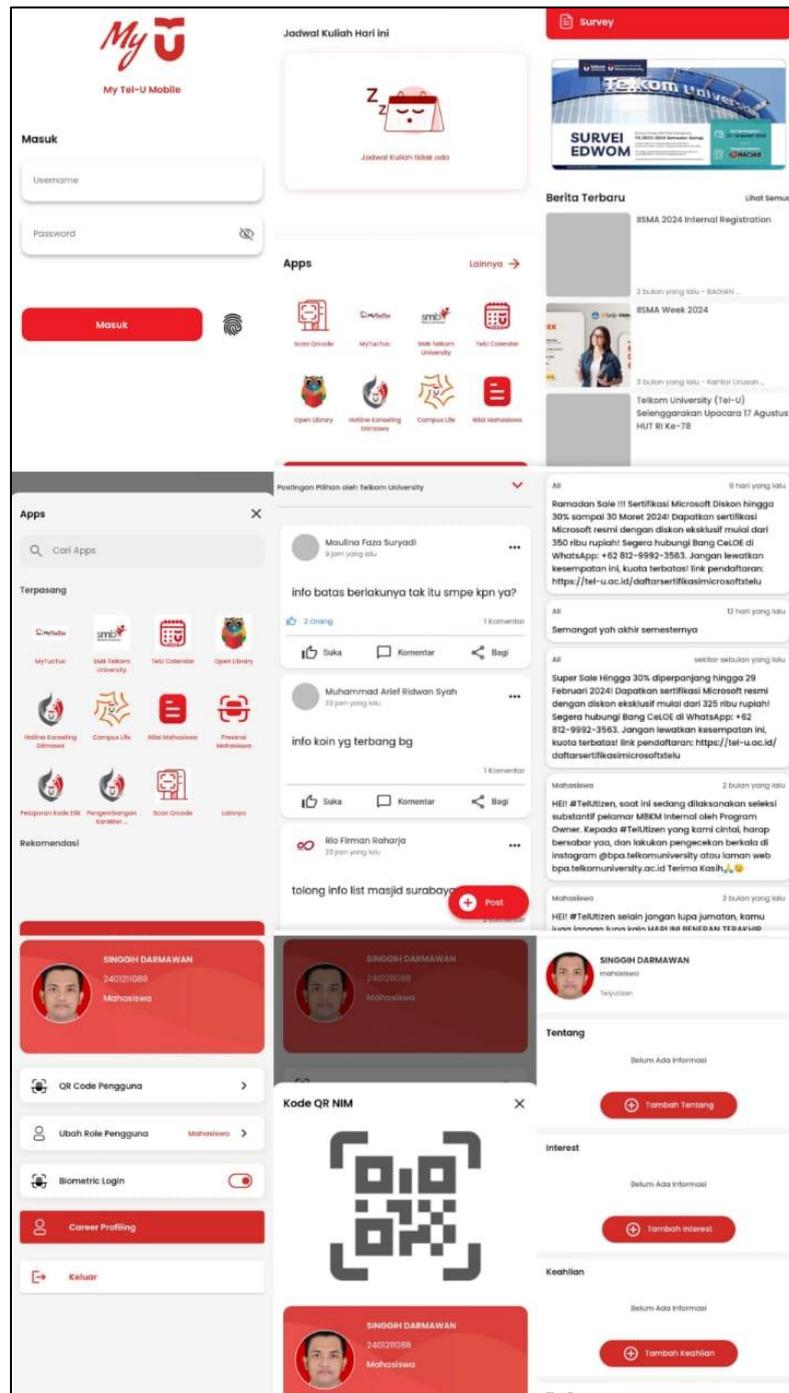
Fitur Aplikasi	Deskripsi	Pengelola Konten
Jadwal Kuliah	Fitur yang berfungsi sebagai pengingat jadwal perkuliahan saat aplikasi My TelU <i>Mobile</i> digunakan	Direktorat Pusat Teknologi Informasi
Scan QR Code	Fitur yang berfungsi sebagai presensi saat adanya kegiatan	Direktorat Pusat Teknologi Informasi
MyTucTuc	Fitur yang berfungsi sebagai rute operasional <i>Telkom University Car</i> (rute dapat dilihat secara <i>real time</i>)	Direktorat Pusat Teknologi Informasi
SMB Telkom University	Fitur yang berfungsi sebagai laman terkait pendaftaran mahasiswa baru	Direktorat Pemasaran & Admisi
TelU Calendar	Fitur yang berfungsi sebagai kalender akademik Telkom University	Direktorat Sekretariat & Perencanaan Strategis
Open Library	Fitur yang berfungsi sebagai penghubung dengan aplikasi TelU <i>Openlib Mobile Application</i>	Direktorat Akademik
Hotline Konseling Ditmawa	Fitur yang berfungsi sebagai laman terkait konseling layanan kemahasiswaan	Direktorat Kemahasiswaan, Pengembangan Karir & Alumni

Campus Life	Fitur yang berfungsi sebagai laman terkait informasi terkait kehidupan mahasiswa di kampus Telkom University	Direktorat Sekretariat & Perencanaan Strategis
Nilai Mahasiswa	Fitur yang berfungsi sebagai data nilai mahasiswa selama perkuliahan	Direktorat Akademik
Presensi Mahasiswa	Fitur yang berfungsi sebagai QR Code presensi oleh mahasiswa saat menjalani perkuliahan serta dapat digunakan untuk melihat jadwal perkuliahan	Direktorat Akademik
Pelaporan Kode Etik	Fitur yang berfungsi sebagai laman terkait pelaporan kode etik	Direktorat Kemahasiswaan, Pengembangan Karir & Alumni
Pengembangan Karakter	Fitur yang berfungsi sebagai laman terkait <i>learning management system</i> Telkom University	Direktorat Akademik
Survey	Fitur berfungsi sebagai survei untuk membantu meningkatkan sarana dan prasarana di Telkom University	Direktorat Sekretariat & Perencanaan Strategis
Banner	Fitur yang berfungsi sebagai promosi dalam bentuk gambar yang berkaitan dengan jadwal maupun kegiatan yang ada di Telkom University	Direktorat Sekretariat & Perencanaan Strategis
Berita Terbaru	Fitur yang berfungsi sebagai berita-berita terbaru berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang ada di Telkom University	Direktorat Sekretariat & Perencanaan Strategis
Timeline	Fitur yang berfungsi sebagai media sosial yang dapat saling berbagi pesan teks maupun foto kepada sesama pengguna aplikasi My TelU <i>Mobile</i>	Direktorat Pusat Teknologi Informasi
Pemberitahuan	Fitur yang berfungsi sebagai sumber informasi terkait pengingat kegiatan yang akan diadakan di Telkom University	Direktorat Pusat Teknologi Informasi
QR Code Pengguna	Fitur yang berfungsi sebagai penampil	Direktorat Pusat

	kode QR NIM pengguna akun	Teknologi Informasi
Biometric Login	Fitur untuk berfungsi sebagai verifikasi langsung oleh pengguna saat <i>login</i>	Direktorat Pusat Teknologi Informasi
Career Profiling	Fitur yang berfungsi sebagai penampil <i>curriculum vitae</i> pengguna	Direktorat Kemahasiswaan, Pengembangan Karir & Alumni
Keluar	Fitur berfungsi untuk <i>log out</i> dari aplikasi My TelU <i>Mobile</i>	Direktorat Pusat Teknologi Informasi

Sumber: Data Internal Direktorat Pusat Teknologi Informasi, 2024

Berikut adalah tampilan dari Aplikasi My TelU *Mobile* yang dihimpun peneliti pada akun mahasiswa.

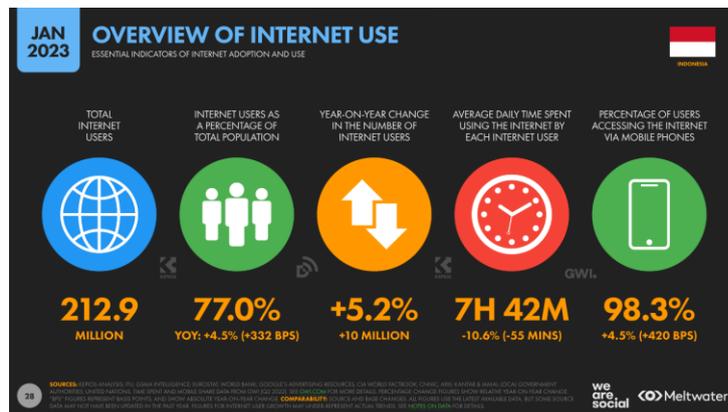


Gambar 1.4 Tampilan Aplikasi My TelU *Mobile*

Sumber: Aplikasi My TelU *Mobile*, 2024

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi pada abad ke-21 merupakan salah satu fenomena yang paling signifikan karena ditandai dengan merebaknya revolusi industri 4.0. Revolusi industri 4.0 merupakan fenomena yang merujuk pada tahap evolusi industri yang ditandai dengan adopsi luas teknologi digital, kecerdasan buatan, konektivitas dan integrasi sistem dalam berbagai aspek produksi dan kehidupan manusia (Lpkia.ac.id, 2023). Perkembangan teknologi pada revolusi industri 4.0 memunculkan fenomena baru yakni bertumbuhnya jumlah pemakaian internet hingga pengguna *mobile phones* diseluruh dunia dan salah satu negara yang terimbas fenomena tersebut adalah Indonesia.

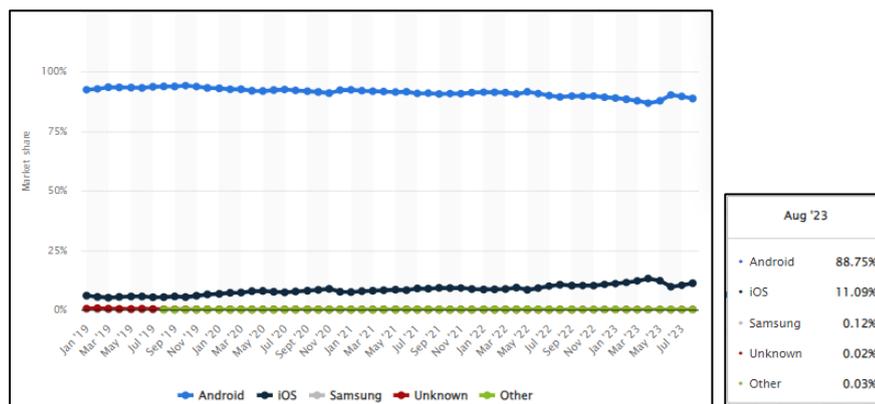


Gambar 1.5 Tampilan Aplikasi My TelU Mobile

Sumber: We Are Social dan Hootsuite, 2023

Dilansir dari laporan We Are Social dan Hootsuite (2023) jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 213 juta orang per Januari 2023. Jumlah tersebut meningkat 5,44% dibanding periode yang sama pada tahun sebelumnya (*year-on-year/yoy*) yang masih 202 juta orang. Jumlah pengguna internet di Indonesia setara 77% dari total populasi di Indonesia sebanyak 276,4 juta orang pada periode tahun yang sama. Artinya 213 juta orang di Indonesia sudah menggunakan internet. Laporan yang sama juga menyebutkan jika 98,3% dari pengguna internet terhubung melalui *mobile phones* atau setara dengan 209,38 juta orang penduduk Indonesia.

Meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia yang diimbangi dengan banyaknya pengguna *mobile phones* mengakibatkan Indonesia perlu memiliki layanan informasi yang mampu mengikuti kemajuan teknologi khususnya teknologi *mobile*. Teknologi *mobile* yang dirancang harus bisa disesuaikan dengan sistem operasi yang paling banyak digunakan agar teknologi tersebut mampu diserap dengan baik.



Gambar 1.6 Pangsa Pasar Sistem Operasi Seluler Indonesia (2019-2023)

Sumber: Statista, 2023

Berdasarkan laporan Statistika, total pengguna sistem operasi seluler di Indonesia dikuasai oleh Android mencapai 88,75% pengguna dan di urutan kedua terdapat iOS (Iphone) mencapai 11,09% pengguna pada Agustus 2023. Hal ini menandakan teknologi *mobile* yang dirancang oleh institusi tertentu perlu memfasilitasi sistem operasi Android dan iOS karena sistem operasi tersebut digunakan oleh mayoritas penduduk Indonesia.

Teknologi *mobile* yang mulai menjamur di Indonesia dirancang untuk melayani banyak kebutuhan masyarakat diantaranya untuk belajar, belanja hingga bepergian. Teknologi *mobile* mulai banyak dibuat pada institusi pendidikan untuk sistem pembelajaran di pendidikan perguruan tinggi. Selain *e-learning* yang menggunakan LMS (*Learning Management System*) terdapat juga aplikasi pendukung lain untuk memudahkan civitas mendapat benefit lainnya (Sigalingging et al, 2022).

Di era digital, konsep aplikasi telah mengalami transformasi. Salah satu perubahan yang mencolok adalah konsep *super app*, yakni sebuah platform yang menggabungkan berbagai layanan dalam satu wadah, memberikan pengguna akses tak terbatas pada fitur yang bisa disesuaikan dengan keinginan pengguna (Forbes, 2022). Paradigma baru ini telah merasuki berbagai bidang kehidupan, tak terkecuali layanan pendidikan. Salah satu institusi pendidikan perguruan tinggi yang telah melakukan pemanfaatan *super app* dalam dunia pendidikan adalah Telkom University. Dilansir dari IT Telkom University atau Pusat Teknologi Informasi – PUTI (2024) terdapat 111 aplikasi dan 466 website yang sudah dirancang dan dikembangkan oleh Telkom University. Salah satu aplikasi yang dibuat adalah My TelU *Mobile*, menggunakan sistem operasi Android dan iOS. My TelU *Mobile* merupakan aplikasi yang dibangun di lingkungan kampus Telkom University dengan mengusung konsep *super app* berfokus dalam mewadahi berbagai kebutuhan dari civitas akademik di lingkungan Telkom University baik mahasiswa dosen, pegawai, alumni maupun orang tua namun untuk saat ini pemfokusan penggunaannya ada pada mahasiswa, dosen dan pegawai (Aksara, 2021).

Pengembangan My TelU *Mobile* dimulai dari tahun 2018, dirilis dari Unit Kegiatan Mahasiswa Aksara Telkom University (2021) aplikasi My TelU *Mobile* mulai dikembangkan di era Bapak Dadang Setiawan sebagai Direktur Pusat Teknologi Informasi dengan mengembangkan produk prototipe yang diberi nama SITU Framework. Pada awal tahun 2020, Prof. Dr. Adiwjaya selaku Rektor Telkom University merasa bahwa diperlukannya *mobile apps* yang dapat memenuhi kebutuhan civitas akademik. Pada awal tahun 2021, SITU Framework diubah nama menjadi My Tel-U *Core* dan pada 25 Mei 2021 aplikasi My Tel-U resmi dirilis.

Selain itu terdapat pernyataan dari tim perancang aplikasi My TelU *Mobile* dari Direktorat Pusat Teknologi Informasi yang diwakili oleh mas suryo (2024) yang berkomentar;

“Perancangan aplikasi My TelU *Mobile* bermula dari ide pak Rektor yang menginginkan *super app*, setelah dilakukan riset akhirnya dirancang aplikasi My

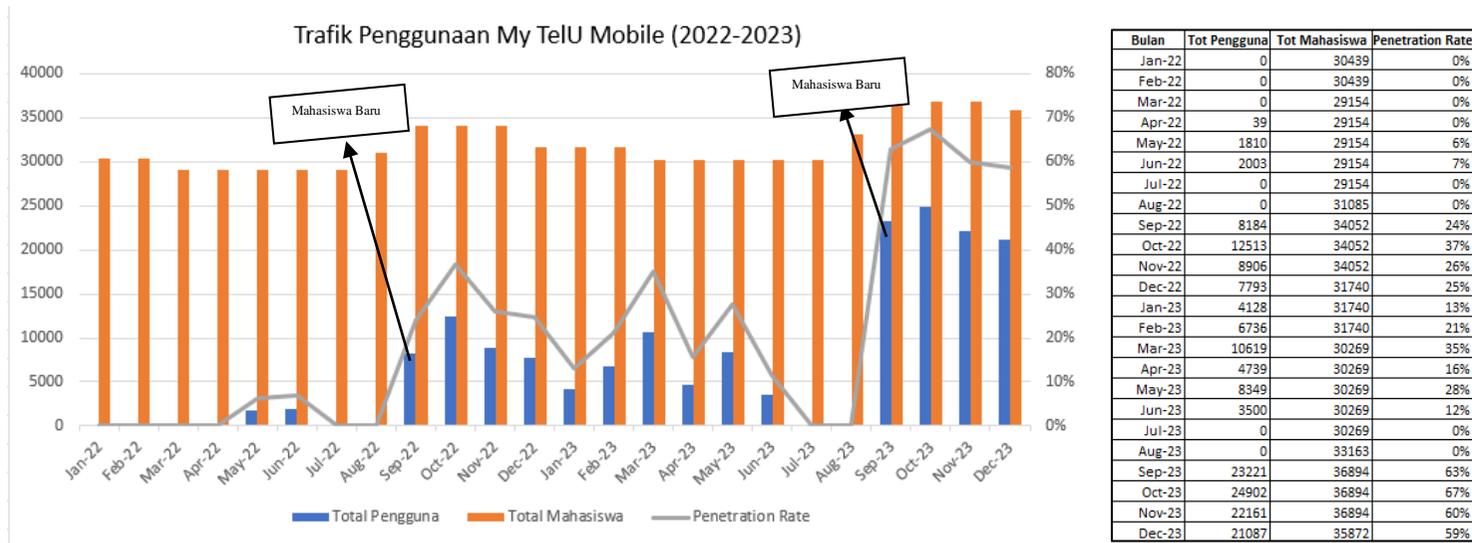
TelU Mobile sebagai salah satu solusi untuk mengatasi database Igracias yang sudah semakin padat sehingga dibuat aplikasi dalam bentuk super app dengan menambahkan fitur-fitur pada igracias dan website lain seperti lms dan lainnya untuk memudahkan pengguna dalam mengakses konten dan fitur dari Telkom University secara ringkas dan cepat melalui smartphone”.

Aplikasi My TelU *Mobile* dirancang dengan beragam fitur unik di dalamnya, diantaranya dapat melakukan *scan QR* saat kegiatan tertentu, presensi mahasiswa saat melakukan kegiatan pembelajaran, melihat nilai selama berkuliah, hingga fitur *career profiling* untuk pembuatan *curriculum vitae* secara digital di dalam aplikasi. Setelah 2 tahun 8 bulan sejak peluncuran, aplikasi My TelU *Mobile* sudah diunduh oleh 33.194 mahasiswa dari total mahasiswa aktif 2023/2024 sebanyak 35.872 mahasiswa, dimana sudah 93% mahasiswa yang mengunduh aplikasi My TelU *Mobile* (Direktorat Pusat Teknologi Informasi, 2024).

Pada penelitian ini peneliti mengambil objek mahasiswa dikarenakan karakteristik penggunaan berbeda antara mahasiswa dengan dosen dan tenaga penunjang akademik dimana penggunaan My TelU *Mobile* digunakan pada kalangan dosen dan tenaga penunjang akademik, salah satu keperluannya untuk presensi (ND.15018/HC00/YPT-TUN/2023) sehingga tingkat *continue use intention* tinggi karena digunakan hampir setiap hari (kecuali hari libur). Sedangkan mahasiswa tidak ada kewajiban penggunaan dikarenakan beberapa fitur seperti presensi masih bisa dilakukan pada web browser yakni Igracias sehingga tingkat *continue use intention* tidak sebaik pada akun dosen dan tenaga penunjang akademik.

Merunut data dari Direktorat Pusat Teknologi Informasi, ditemukan jika My TelU *Mobile* sudah diunduh 93% mahasiswa aktif, namun dari semua pengunduh tersebut belum menggunakannya secara terus menerus. Hal ini tercermin pada tabel 1.2

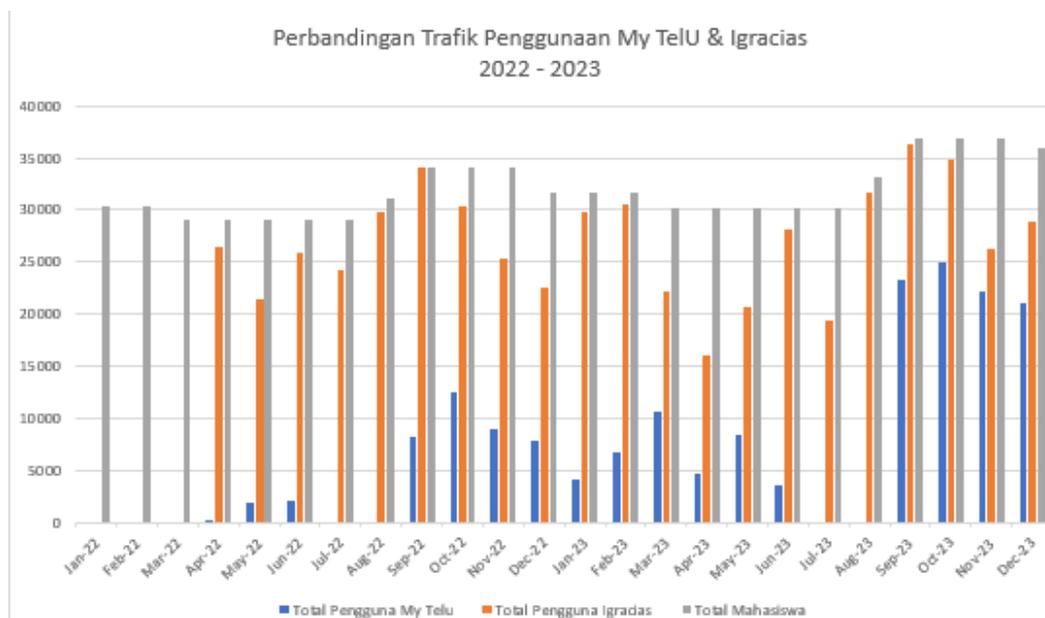
Tabel 1.2 Trafik Penggunaan Aplikasi My TelU *Mobile* (2022-2023)



Sumber: Data Internal Direktorat Pusat Teknologi Informasi, 2024

Bersumber pada tabel 1.2, trafik penggunaan aplikasi My TelU *Mobile* belum optimal karena belum digunakan oleh mahasiswa secara terus menerus. Sepanjang 2022 - 2023 trafik penggunaan aplikasi My TelU *Mobile* mengalami kenaikan dan penurunan. Kenaikan tertinggi terdapat pada bulan September dan Oktober, pada periode tersebut terdapat kegiatan pengenalan mahasiswa baru dan bulan awal dimulainya perkuliahan semester genap. Namun saat dimulainya libur perkuliahan semester genap penggunaan menurun. Hal ini tercermin pada periode Juli - Agustus (Kalender akademik Telkom University, 2023). Hal berbeda terjadi pada periode April, Juni, November dan Desember dimana terjadi penurunan penggunaan aplikasi My TelU *Mobile* padahal pada periode tersebut perkuliahan masih berjalan. Jika dilihat dari *penetration rate* proporsi populasi mahasiswa yang menggunakan aplikasi My TelU *Mobile* belum optimal (100%) dimana penggunaan tertinggi baru menyentuh angka 67% (Oktober, 2023). Hal ini dapat disimpulkan jika intensi penggunaan secara terus menerus untuk menggunakan My TelU *Mobile* belum baik dan perlu ditelaah faktor-faktor yang melatar belakangnya.

Tabel 1.3 Perbandingan Trafik Penggunaan Aplikasi My TelU Mobile & Igracias



Sumber: Data Internal Direktorat Pusat Teknologi Informasi, 2024

Tabel 1.4 Trafik Penggunaan Aplikasi My TelU Mobile & Igracias

Penggunaan Trafik Penggunaan My TelU & Igracias						
Bulan	Total Pengguna My TelU	Total Pengguna Igracias	Total Mahasiswa	Penetration Rate My TelU	Penetration Rate Igracias	Selisih Penetration Rate
Jan-22	0	0	30439	0.00%	0.00%	0.00%
Feb-22	0	0	30439	0.00%	0.00%	0.00%
Mar-22	0	0	29154	0.00%	0.00%	0.00%
Apr-22	39	26421	29154	0.13%	90.63%	90.49%
May-22	1810	21419	29154	6.21%	73.47%	67.26%
Jun-22	2003	25958	29154	6.87%	89.04%	82.17%
Jul-22	0	24189	29154	0.00%	82.97%	82.97%
Aug-22	0	29873	31085	0.00%	96.10%	96.10%
Sep-22	8184	34001	34052	24.03%	99.85%	75.82%
Oct-22	12513	30445	34052	36.75%	89.41%	52.66%
Nov-22	8906	25401	34052	26.15%	74.59%	48.44%
Dec-22	7793	22515	31740	24.55%	70.94%	46.38%
Jan-23	4128	29736	31740	13.01%	93.69%	80.68%
Feb-23	6736	30588	31740	21.22%	96.37%	75.15%
Mar-23	10619	22210	30269	35.08%	73.38%	38.29%
Apr-23	4739	16017	30269	15.66%	52.92%	37.26%
May-23	8349	20594	30269	27.58%	68.04%	40.45%
Jun-23	3500	28145	30269	11.56%	92.98%	81.42%
Jul-23	0	19336	30269	0.00%	63.88%	63.88%
Aug-23	0	31681	33163	0.00%	95.53%	95.53%
Sep-23	23221	36372	36894	62.94%	98.59%	35.65%
Oct-23	24902	34765	36894	67.50%	94.23%	26.73%
Nov-23	22161	26308	36894	60.07%	71.31%	11.24%
Dec-23	21087	28953	35872	58.78%	80.71%	21.93%

Sumber: Data Internal Direktorat Pusat Teknologi Informasi, 2024

Selain My TelU *Mobile* mahasiswa aktif Telkom University juga memiliki akses pada beberapa aplikasi yang menunjang kegiatan perkuliahan, seperti situs igracias.telkomuniversity.ac.id yang dapat mengakses fitur jadwal kuliah, presensi mahasiswa, dan nilai mahasiswa. Serta situs lms.telkomuniversity.ac.id yang dapat mengakses fitur pengembangan karakter. Aplikasi yang telah ada dapat diakses tanpa terhubung ke aplikasi My TelU *Mobile*, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna memiliki opsi lain dan hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor belum maksimalnya intensi penggunaan secara terus menerus untuk menggunakan My TelU *Mobile*. Hal ini dapat dibuktikan pada tabel 1.3 dan 1.4 dimana mayoritas mahasiswa aktif lebih memilih menggunakan Igracias dikarenakan fitur yang ada pada sistem tersebut lebih lengkap dibandingkan aplikasi My TelU *Mobile*.

Belum optimalnya penggunaan aplikasi My TelU *Mobile* kurang menguntungkan Telkom University sebagai institusi, karena aplikasi My TelU *Mobile* sebagai salah satu layanan IT yang dimiliki oleh Telkom University menjadi salah satu penilaian pada akreditasi institusi untuk The Impact Ranking dimana salah satu indikator penilaiannya ialah *industry*, *innovation* dan *infrastructure* dimana aplikasi My TelU *Mobile* terhitung inovasi *mobile* untuk mendukung kegiatan pembelajaran mahasiswa. Pada The Impact Ranking 2024 pada subjek *industry*, *innovation* dan *infrastructure*, Telkom University berada pada peringkat ke-10 (301-400) di bawah UI, ITB, UGM, UNDIP, ITS, UNIV. AIRLANGGA, UNPAD, dan BINUS (Times Higher Education, 2024). Sehingga dibutuhkan perbaikan dan salah satunya peningkatan pengguna secara terus menerus pada aplikasi yang dimiliki oleh Telkom University dimana salah satunya adalah aplikasi My TelU *Mobile* agar infrastruktur yang ada dapat digunakan dengan optimal.

Selain itu, peneliti mencoba melihat aspek lain yang berkaitan dengan pengalaman pengguna melalui kalimat ulasan yang terdapat pada *Play Store* dan *App Store* karena kinerja dari layanan aplikasi My TelU *Mobile* dapat tergambarkan dari angka rating dan kalimat ulasan yang diberikan oleh pengguna. Peneliti mengumpulkan rating dari aplikasi My TelU beserta beberapa aplikasi sejenis untuk dilakukan perbandingan rating, berikut perbandingannya.

Tabel 1.3 Rating Aplikasi My TelU *Mobile* dan Aplikasi Sejenis Pada *Play Store*

Perguruan Tinggi	Nama Aplikasi	Rating Aplikasi	Rating Maksimum
Universitas Pancasila	UP <i>Mobile for Student</i>	4.8	5.0
Institut Pertanian Bogor	IPB <i>Mobile for Student</i>	4.7	5.0
Institut Teknologi Bandung	MySIX ITB	4.6	5.0
Universitas Telkom	My TelU <i>Mobile</i>	3.5	5.0
Universitas Gadjah Mada	Simaster UGM	3.4	5.0
Universitas Brawijaya	Gapura UB	3.3	5.0
Universitas Bina Nusantara	Binus <i>Mobile</i>	2.9	5.0

Sumber: *Play Store*, 2024

Tabel 1.4 Rating Aplikasi My TelU *Mobile* dan Aplikasi Sejenis Pada *App Store*

Perguruan Tinggi	Nama Aplikasi	Rating Aplikasi	Rating Maksimum
Universitas Pancasila	<i>UP Mobile for Student</i>	4.4	5.0
Institut Teknologi Bandung	<i>MySIX ITB</i>	4.4	5.0
Institut Pertanian Bogor	<i>IPB Mobile for Student</i>	4.3	5.0
Universitas Telkom	<i>My TelU Mobile</i>	4.3	5.0
Universitas Gadjah Mada	<i>Simaster UGM</i>	4.3	5.0
Universitas Brawijaya	<i>Gapura UB</i>	3.7	5.0
Universitas Bina Nusantara	<i>Binus Mobile</i>	3.8	5.0

Sumber: *App Store*, 2024

Merunut data pada tabel 1.3, rating pada aplikasi My TelU *Mobile* pada *Play Store* mendapatkan skor 3,5 dari skala 5,0. Jika dibandingkan dengan beberapa perguruan tinggi yang memiliki *super app* sejenis My TelU *Mobile*, rating My TelU *Mobile* lebih baik dibandingkan aplikasi milik Universitas Binus (2,9), Universitas Brawijaya (3,3), dan Universitas Gadjah Mada (3,4). Namun terdapat tiga perguruan tinggi yang memiliki rating aplikasi lebih baik dari My TelU *Mobile* seperti aplikasi milik Institut Teknologi Bandung (4,6), Institut Pertanian Bogor (4,7) dan Universitas Pancasila (4,8).

Merunut data pada tabel 1.4, Merunut data pada tabel 1.3, rating pada aplikasi My TelU *Mobile* pada *Play Store* mendapatkan skor 4,3 dari skala 5,0. Jika dibandingkan dengan beberapa perguruan tinggi yang memiliki *super app* sejenis My TelU *Mobile*, rating My TelU *Mobile* lebih baik dibandingkan aplikasi milik Universitas Brawijaya (3,7), dan Universitas Binus (3,8), Terdapat dua aplikasi dari perguruan tinggi negeri yang memiliki rating setara dengan My TelU yakni aplikasi milik Universitas Gadjah Mada dan Institut Teknologi Bandung sebesar 3,3. Namun terdapat dua perguruan tinggi yang memiliki rating aplikasi lebih baik dari My TelU *Mobile* seperti aplikasi milik Institut Teknologi Bandung (4,4), dan Universitas Pancasila (4,4). Bersumber kedua tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Universitas Pancasila meskipun bukan merupakan Universitas

Swasta terbaik di Indonesia mampu mengungguli aplikasi milik perguruan tinggi negeri bahkan perguruan tinggi swasta terbaik di Indonesia seperti Universitas Bina Nusantara dan Universitas Telkom.

Terkait ulasan, peneliti coba mengumpulkan beberapa ulasan dari *Play Store* dan *App Store* yang terjadi pada aplikasi *My TelU Mobile* yang dapat dilihat pada gambar berikut.

date	OS	name	star_rating	review text	fitur yang dituju
5/24/2024	Android	Putri Dzikra	1	kok gak bisa log in, dmn loginnya masa gak ada? Abis di update keluar akun pas mau log in lagi gak ada tulisan buat log in jadi ga bisa masuk gak bisa absen	Presensi
2/15/2024	Android	Joan Ihsani Riyandi	5	Bagus, ga pernah ngalamin aneh2 seperti komentar lainnya, paling jadwal aja harus diperbaiki masa ada matkul hari minggu	Presensi
1/16/2024	iOS	Mr.Exxon	3	too bad and like stretching in it	Umum
1/18/2024	Android	hanif	1	servernya sering down, jadi menyusahkan kalau semisal mau lihat tempat kelas selanjutnya	Presensi
11/17/2023	Android	emptiness	1	aplikasinya gajelas suka down, padahal timingnya pas mau qr jadi ga bisa absen payah banget	Presensi
10/16/2023	Android	Dimas Ibnu Mu'thi	5	tambahkan fitur ambil gambar dari galeri untuk presensi dengan qr code	Presensi
9/9/2023	Android	Rangga Wiradinata	1	saya gabisa upload tugas saya di sini, jadi saya harus uninstal dulu, download lagi baru bisa, tolong perbaiki jadi engga ribet	Pengembangan Karakter
9/9/2023	Android	aulia AbizarSyah18	1	harus download uninstal	Presensi
9/8/2023	iOS	Kadalmbrangkang	4	Lag,error ga bisa absen	Umum
9/8/2023	iOS	FoxShy12	3	tambahin dark mode makin mantap nih	Umum
				tidak bisa absensi scan di ios device	Presensi

Gambar 1.7 Ulasan aplikasi *My TelU Mobile*

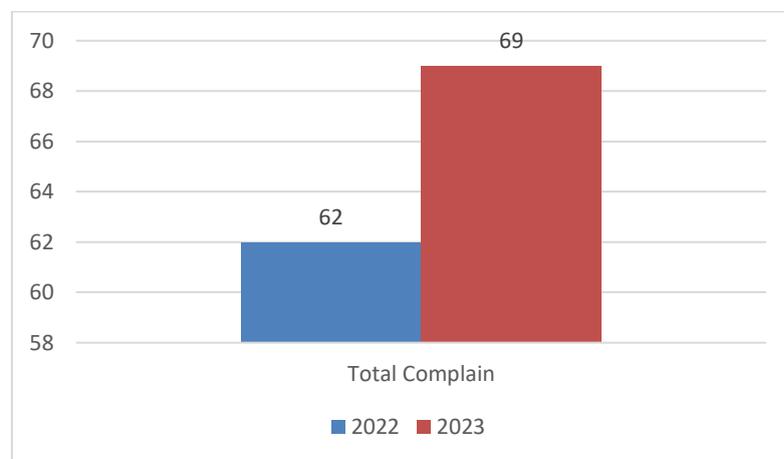
Sumber: Play Store dan App Store, 2024

Dari keterangan-keterangan terkait ulasan yang telah peneliti kumpulkan pada gambar 1.7, keluhan – keluhan yang menjadi kendala penggunaan dari para pengguna aplikasi *My TelU Mobile* yaitu terkait kesulitan saat log-in aplikasi, ketidaksesuaian jadwal kuliah antara KRS (Kartu Rencana Studi) dengan jadwal yang tampil di aplikasi *My TelU Mobile*, kesulitan saat ingin melakukan presensi hingga kesulitan upload tugas di fitur pengembangan karakter. Pengalaman kurang baik dari pengguna tentunya akan membuat aplikasi *My TelU Mobile* menjadi kehilangan ketertarikan dari pengguna untuk bisa menggunakan secara terus menerus dari layanan yang disediakan.

Selain menemukan keluhan pengguna dari ulasan yang dikumpulkan dari *Play Store* dan *App Store*, keluhan pengguna juga bisa diketahui dari laporan layanan komplain (*ticketing*) yang dilaporkan pengguna kepada helpdesk

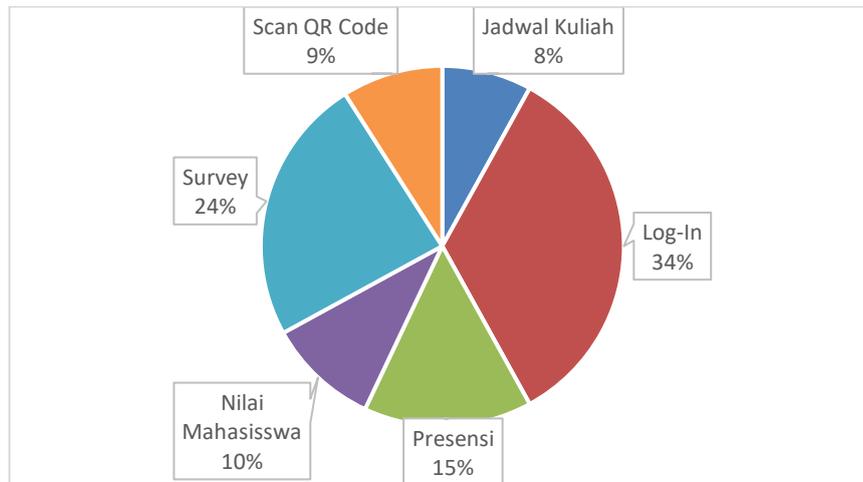
Direktorat Pusat Teknologi Informasi (pintu pelayanan bagi civitas akademika untuk mengirim pertanyaan atau menyampaikan masalah/kendala yang didapatkan pada sistem informasi yang ada pada ruang lingkup Telkom University). Pelaporan masalah/kendala dapat dilakukan pada laman sis.telkomuniversity.ac.id/service-desk dan nomor whatsapp 0823 1944 9941.

Tabel 1.5 Laporan Layanan Komplain (*Ticketing*) My TelU Mobile



Sumber: Data Internal Direktorat Pusat Teknologi Informasi, 2024

Bersumber data pada tabel 1.4, total laporan layanan komplain/*ticketing* yang tercatat sistem terkait kendala pada layanan My TelU *Mobile* pada tahun 2022 sebanyak 62 laporan dan pada tahun 2023 sebanyak 69 laporan. Hal ini bisa disimpulkan bahwa laporan terkait kendala/masalah pada layanan My Tel-U *Mobile* terjadi peningkatan sebesar 7 laporan dari periode 2022 ke periode 2023.



Gambar 1.8 Detail Laporan Layanan Komplain My TelU Mobile 2022-2023

Sumber: Data Internal Direktorat Pusat Teknologi Informasi, 2024

Berdasarkan informasi terkait laporan *ticketing* My TelU Mobile pada gambar 1.8 ditemukan bahwa pada periode 2022-2023 mayoritas komplain terkait kendala *log-in* sebesar 34%, disusul oleh kendala pada pengisian survey sebesar 24%, kendala saat melakukan presensi sebesar 15%, kendala saat melihat nilai mahasiswa sebesar 10%, dan kendala saat melakukan *scan* QR Code sebesar 9%, kendala saat melihat jadwal kuliah sebesar 8%. Melihat kendala-kendala pada gambar 1.8 dapat dikatakan bahwa kendala/keluhan yang tercatat pada laman sis.telkomuniversity.ac.id/service-desk memiliki beberapa kesamaan dengan beberapa ulasan pengguna pada *Play Store* dan *App Store* seperti kendala *log-in* dan presensi.

Dari keterangan-keterangan terkait trafik penggunaan, ulasan, hingga laporan layanan komplain ditemukan bahwa aplikasi My TelU Mobile belum baik dalam intensi penggunaan secara terus menerus (*Continue Use Intention*). Peneliti akan mencoba membedah faktor-faktor yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan untuk konteks intensi penggunaan secara terus menerus (*Continue Use Intention*) dari aplikasi My TelU Mobile sehingga nantinya faktor-faktor tersebut dapat dipertimbangkan lebih lanjut oleh pihak Direktorat Pusat Teknologi

Informasi (PUTI) agar pengguna memiliki intensi untuk terus menggunakan aplikasi.

Continue Use Intention merujuk pada niat pengguna untuk terus menggunakan suatu produk atau sistem (Bhattacharjee, 2001; Shelstad et al., 2020). *continue use intention* juga merupakan aspek penting dari *consumer behavior* atau perilaku konsumen. Keberlangsungan dan keberhasilan jangka panjang juga sangat ditentukan oleh aspek *continue use intention* dibandingkan dengan penggunaan pertama kali. Mengingat aspek ini sangat penting pada proses bisnis, penggunaan yang tidak berkelanjutan akan berkontribusi pada kegagalan sebuah bisnis dan organisasi (Bhattacharjee, 2001). Bagi bisnis dan organisasi, penting untuk memahami faktor-faktor penentu utama dari *continue use intention* guna memastikan pertumbuhan jangka panjang dan keberlanjutan (Assensoh-Kodua, 2014).

Terdapat banyak model penerimaan yang telah dirancang untuk mengeksplorasi penerimaan dan penggunaan teknologi, salah satunya adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT-2) yang digagas oleh Venkatesh, et al (2012). Dengan model UTAUT-2 dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku menggunakan teknologi dan memprediksi kemungkinan penggunaannya. Aplikasi My TelU sangat berpotensi menjadi *super app* yang diminati jika melihat total pengunduhannya, namun keluhan pada ulasan aplikasi membuatnya masih memiliki kekurangan saat digunakan oleh pengguna. Sehingga perlu dilakukan penelitian apakah sikap pengguna berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi My TelU *Mobile*.

Model lain yang digunakan adalah *Delone McLean*. Model ini dikembangkan pada tahun 1992 sebagai *Delone McLean IS Success* dengan tujuan mengkonsolidasikan penelitian sebelumnya tentang kesuksesan sistem informasi ke dalam format yang sederhana. Model ini disempurnakan pada tahun 2003 untuk mengukur keberhasilan sistem. Digunakannya model ini untuk menganalisis sistem yang sudah berjalan pada aplikasi My TelU *Mobile*, apakah sudah berhasil atau masih perlu perbaikan pada sistem.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa UTAUT-2 dapat menjelaskan faktor-faktor yang mendorong penggunaan aplikasi My TelU *Mobile*, dan *Delone & McLean* dapat menjelaskan bagaimana sistem saat dijalankan, sistem di ukur dan dianalisis. Oleh karena itu kedua model tersebut digabungkan menjadi satu model penelitian untuk menyediakan pemahaman lebih luas mengenai faktor keputusan yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi My TelU *Mobile*.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“analisa *continue use intention* menggunakan integrasi model *unified theory of acceptance and use technology (utaut) 2 dan delone & mclean* yang dimodifikasi pada aplikasi my telu mobile akun mahasiswa”**.

1.3 Perumusan Masalah

Dari pemaparan-pemaparan yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, dapat terlihat bahwa adanya fenomena dimana My TelU *Mobile* sebagai *super app* yang dimiliki oleh Telkom University memiliki pengunduh yang cukup tinggi. Namun trafik penggunaannya belum stabil, dapat terlihat pada trafik penggunaan yang menurun saat periode perkuliahan sedang berjalan.

Selain itu, cukup banyaknya komplain yang terjadi pada layanan terkait penggunaan yang dituliskan dari ulasan *Play Store* dan *App Store* hingga rating pada *Play Store* dan *App Store* yang masih rendah dibandingkan aplikasi sejenis dari beberapa perguruan tinggi serta data *ticketing* terkait kendala yang meningkat pada setahun terakhir membuat tim My TelU *Mobile* harus mulai membenahi variabel-variabel yang paling krusial yang dapat membuat pengguna ingin menggunakan layanan secara terus menerus.

Tiga hal tersebut menjadi dasar pada penelitian ini untuk mengetahui lebih lanjut terkait peluang-peluang yang bisa dilakukan evaluasi dengan cara menganalisa lebih lanjut aspek *continue use intention* menggunakan beberapa variabel dari model *Unified Theory of Acceptance and Use of Tehnology 2* dan *Delone & McLean*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain *performance expectancy*, *effort expextancy*, *social influence*, *facilitating*

condition, habit, hedonic motivation, system quality, information quality, service quality, user satisfaction, dan continue use intention.

Penelitian ini akan menggunakan referensi penelitian dengan judul *Integration of UTAUT 2 and Delone & McLean to Evaluate Acceptance of Video Conference Application* yang meneliti terkait integrasi UTAUT dan Delone & McLean beserta pengaruhnya terhadap *continue use intention* (Dinar, 2022). Penelitian ini menganalisis bagaimana tingkat penerimaan pengguna pada aplikasi My TelU Mobile dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna pada aplikasi My TelU Mobile.

Berdasarkan analisis uraian dalam latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian responden terhadap *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, habit, hedonic motivation, system quality, information quality, service quality, user satisfaction, dan continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?
2. Bagaimana *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?
3. Bagaimana *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?
4. Bagaimana *social influence* berpengaruh signifikan terhadap *Continue Use Intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?
5. Bagaimana *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?
6. Bagaimana *habit* berpengaruh signifikan terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?
7. Bagaimana *hedonic motivation* berpengaruh signifikan terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?
8. Bagaimana *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?
9. Bagaimana *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?

10. Bagaimana *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?
11. Bagaimana *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?
12. Bagaimana *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?
13. Bagaimana *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?
14. Bagaimana *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?
15. Bagaimana *system quality*, *information quality*, *service quality* berpengaruh terhadap *continue use intention* melalui variabel intervening *user satisfaction* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan peneliti pada bagian sebelumnya, tujuan penelitian ini antara lain adalah:

1. Menganalisis penilaian responden terhadap *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *habit*, *hedonic motivation*, *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, dan *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.
2. Menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *habit*, dan *hedonic motivation* terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.
3. Menganalisis pengaruh *performance expectancy* terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.
4. Menganalisis pengaruh *effort expectancy* terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.
5. Menganalisis pengaruh *social influence* terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.

6. Menganalisis pengaruh *facilitating condition* terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.
7. Menganalisis pengaruh *habit* terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.
8. Menganalisis pengaruh *hedonic motivation* terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.
9. Menganalisis pengaruh *system quality* terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.
10. Menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.
11. Menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.
12. Menganalisis pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.
13. Menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.
14. Menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *user satisfaction* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.
15. Menganalisis pengaruh *user satisfacion* terhadap *continue use intention* pada penggunaan aplikasi My TelU Mobile.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat secara langsung dan tidak langsung kepada *stakeholder* terkait. Manfaat penelitian ini antara lain:

1.6.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan sebagai bahan referensi implementasi aplikasi My TelU Mobile dari sisi proses bisnis dan kesiapan penerimaan mahasiswa terhadap penggunaannya. Secara teoritis, penelitian ini membahas bagaimana aplikasi My TelU Mobile

dapat mendukung pembelajaran agar cita-cita *super app* dapat terimplementasi dengan lebih baik.

1.6.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambah wawasan pengetahuan mengenai tantangan transformasi digital khususnya dalam ranah *super app* pada aplikasi pendukung pembelajaran di TelU. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak PUTI untuk membantu memberikan rekomendasi mengenai penerimaan pengguna aplikasi My TelU *Mobile*.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan pemilihan objek penelitian yang telah dibahas pada bagian selanjutnya, berikut merupakan ruang lingkup objek penelitian:

Lokasi Penelitian : Telkom University Bandung

Objek Penelitian : Mahasiswa aktif TelU pengguna aplikasi My TelU *Mobile*

Waktu dan Periode Penelitian : Waktu penelitian adalah 5 bulan termasuk dengan perumusan masalah, pengumpulan data, hingga penelitian ini selesai dikerjakan

1.8 Sistematika Penelitian Tugas Akhir

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penelitian.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas teori pendukung, acuan yang digunakan pada penelitian, variabel-variabel penelitian yang akan digunakan, serta penelitian terdahulu untuk membantu proses pembentukan kerangka pemikiran dari penelitian ini. Bab ini

akan menjelaskan tinjauan pustaka, kerangka penelitian, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan dan pendekatan yang dilakukan dalam penelitian untuk menjawab rumusan permasalahan penelitian. Bab ini menguraikan jenis penelitian, operasional variabel, tahapan penelitian, pengumpulan data, sumber daya, validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.